

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan. Era globalisasi menuntut perusahaan untuk mampu bersaing dengan perusahaan lain agar dapat bertahan dan menjadi yang terbaik. Organisasi berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik, terutama dunia perbankan yang merupakan lembaga pelayanan publik.

Persaingan antar perbankan menjadi semakin kompetitif seiring dengan munculnya bank-bank baru, baik itu swasta ataupun asing. Pada iklim bisnis yang dinamis saat ini, bank-bank yang ada berlomba-lomba dalam menjadi bank terbaik agar dapat dipercaya masyarakat. Sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi menjadi keunggulan kompetitif perbankan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perilaku kerja individu merupakan faktor penting dalam kegiatan usaha lembaga pelayanan publik. Sehingga diperlukannya perilaku kerja ekstra dari masing-masing individu dalam mengelola dana masyarakat, agar kinerja organisasi menjadi baik di mata konsumen-nya. Perilaku kerja ekstra disebut juga dengan perilaku kewarganegaraan organisasional (PKO) atau *organizational citizenship behavior* (OCB).

Menurut Robbins, (2006, p31) PKO adalah perilaku yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seseorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Robbins (2008) mengatakan bahwa PKO didefinisikan sebagai perilaku pilihan (*extra-role behavior*) yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal (*in-role*

*behavior*) seorang karyawan yang dampaknya akan meningkatkan fungsi organisasi secara efektif.

Menurut Luthans (2006) karyawan yang memiliki perilaku kewarganegaraan organisasional tinggi memiliki sikap dan keinginan untuk membantu rekan kerja (*Altruism*), sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja (*Conscientiousness*), menghindari konflik dengan rekan kerja (*Sportmanship*), menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi (*Civic Virtue*), meringankan problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi rekan kerja (*Courtesy*). Maka dari itu, perlu adanya faktor-faktor yang mempengaruhi agar dapat meningkatkan OCB pada setiapindividu.

Rich (2010) mengemukakan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasional dipengaruhi oleh dukungan organisasional yang dirasakan dengan kepuasan kerja sebagai pemediasi. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) PKO dapat diartikan sebagai sebuah keyakinan umum yang dibentuk oleh karyawan terhadap perusahaan mengenai sejauh mana perusahaan dapat peduli akan kesejahteraan mereka.

SDM merupakan aset yang penting, perusahaan seyogyanya memperhatikan karyawan secara penuh. Selain menjadi aset, sumber daya manusia juga bertindak sebagai pengelola aset organisasi. Dukungan yang diberikan perusahaan terkait dengan pekerjaan dan kesejahteraan karyawan akan membuat karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaan. Anggapan karyawan mengenai dukungan bahwa perusahaan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan, ketika karyawan yakin bahwa perusahaan memberikan dukungan atas pekerjaan yang dilakukan dan juga kesejahteraannya.

Colakuglu (2010) mengemukakan bahwa PKO berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Menurut Luthans (2006, p.243) kepuasan kerja

adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan karyawan memberikan hal yang dinilai penting. Pernyataan tersebut menjelaskan sebagai suatu keadaan emosi yang bersifat positif yang muncul atau dihasilkan dari penilaian terhadap suatu kerja atau pengalaman.

Menurut Fraser (1985) kepuasan kerja bagi pegawai sendiri muncul apabila keuntungan yang dirasakan dari pekerjaannya melampaui biaya marjinal yang dikeluarkan dan dianggap cukup memadai. Menurut Handayani dan Suhartini (2005) kepuasan karyawan merupakan evaluasi purna kerja atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dicapai dalam pekerjaan dengan harapannya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil yang dirasakan atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan harapan sama atau melebihi yang diharapkan. Rhoades dan Eisenberger (2002) mengemukakan bahwa peran kepuasan kerja sebagai mediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasional dengan perilaku kewarganegaraan organisasional, dukungan organisasi yang tinggi berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan kerja pegawai, yang kemudian berpengaruh terhadap perilaku kerja individu organisasi. Tentunya hal ini sangat mendukung perusahaan agar dapat bersaing, terutama dunia perbankan yang merupakan lembaga pelayanan publik, seperti PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk merupakan salah satu bank yang terkemuka di Indonesia, khususnya di Jawa Timur. Pada trisemester awal tahun 2017, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk memborong penghargaan pada beberapa kategori dalam kurun waktu satu hari dalam ajang TOP BUMD 2017 yang diselenggarakan oleh

*Business News Indonesia* dan *Indonesian Brand Award 2017* yang diselenggarakan oleh SWA (24/05/17).

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk meraih penghargaan pada kategori TOP CEO BUMD, TOP BPD 2017 (BUKU III) dengan nilai tertinggi, serta TOP BUMD 2017 *Best Over All*. Sebagai lembaga keuangan milik daerah, PT. Bank Pembangunan Daerah Tbk memberi bukti bahwa mampu menorehkan prestasi.

Berangkat dari fenomena di atas, peneliti ingin mengetahui apakah kepuasan kerja karyawan memediasi hubungan dukungan organisasional terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh dukungan organisasional terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah dukungan organisasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya?
2. Apakah dukungan organisasional berpengaruh terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya?

4. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh hubungan dukungan organisasional dan perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh dukungan organisasional terhadap kepuasan kerja pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya.
2. Mengetahui pengaruh dukungan organisasional terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya.
4. Mengetahui apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh hubungan dukungan organisasional dan perilaku kewarganegaraan organisasional pada karyawan kantor pusat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kota Surabaya

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **A. Manfaat Akademis**

Bagi ilmu manajemen khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi.

#### **B. Manfaat Praktis**

Bagi perusahaan dapat menjadi rujukan dalam meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi guna meningkatkan produktivitas karyawan serta keefektifan dan tercapainya tujuan organisasi.

## 1.5 Sistematika Penulisan

1. Bagian awal skripsi terdiri dari halaman judul, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, dan daftar lampiran.

2. Bagian isi skripsi terdiri dari lima bab yaitu:

BAB 1 : Pendahuluan, dalam hal ini penulis menguraikan tentang latar belakang, permasalahan, tujuan, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

BAB 2 : Landasan teori, yaitu bab yang menguraikan tentang kajian pustaka baik dari buku-buku ilmiah, maupun sumber-sumber lain yang mendukung penelitian ini.

BAB 3 : Metodologi penelitian, yaitu bab yang menguraikan tentang objek penelitian, variabel, metode penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB 4 : Hasil penelitian dan pembahasan, yaitu bab yang menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh.

BAB 5 : Simpulan dan saran, yaitu berisi simpulan hasil dan saran serta hasil penelitian.

3. Bagian akhir skripsi: terdiri dari daftar pustaka dan lampiran.